



# EAKATE E-MURED:

## kuidas näha oma terviseandmeid ja kas raamatukogutöötajale võib usaldada PIN-koodid

ELU E-RIIGIS: Eesti-suguses arenenud e-teenustega riigis tuleb ka vanuril selgeks saada, kuidas anda digiallkirja või vaadata patsiendiportaalist oma terviseandmeid.

**JOHANNA-KADRI KUUSK**  
johanna-kadri.kuusik@ohtuleht.ee

Kui hästi saavad eakad hakkama digimaailmas? Selgub, et riigi e-teenuste kasutamine teeb paljudele neist nii suurt peavalu, et see sunnib unustama turvalisust: abivajaja võib isegi usaldada raamatukogutöötajale oma PIN-koodid.

Eakad pöörduvad e-teenuste puhul abi saamiseks sageli raamatukogusse, kuna lastelt või noortelt sugulastelt küsimine ei pruugi aidata. Riigi infosüsteemi ameti (RIA) peadirektor Margus Noormaa märkis, et riigi e-teenuste puhul oskavad paremini aidata need pereliikmed, kes käivad juba tööl. Samas ei kipu eakad kiire elutempoga sugulasi oma küsimustega koormama.

Tallinna keskraamatukogus koolitusi korraldab Kristina Rood tõi välja, et teenuste digitaalseks muutmiseks peab kaasas käima vastav õpe. „Raamatukogudesse tuleb abipalvega väga palju inimesi, kes peavad kasutama mingit e-teenust täiesti esimest korda. Tulevadki näiteks kohale ja ütlevad, et neil kästi digiloost vaadata mingit pilti või saata mingid andmed, aga nad ei oska kuidagi sinna sisse logida. ID-kaardi kasutamine ja mobiilsed teenused on omaette teema. Tekivad probleemid sertifikaatidega ja nende uuendamise,“ kirjeldas ta praegust olukorda.

Raamatukogude koormus vanurite aitamisel on aina kasvunud. „Inimeste usaldus raamatukogutöötajate vastu on nii suur, et nad võivad anda oma

telefoni töötaja kätte ja paluda asjad ära teha,“ märkis Rood. Abivajaja võib isegi usaldada raamatukogutöötajale oma PIN-koodid. Isegi kui töötaja ei ole pahatahtlik, on PIN-koodide jagamine siiski selgelt turvarisk.

### Digiriik surub peale

IT-valdkonnas teadlikult toimetav koolitaja Ivi Proos on nutiteenuste kasutamises oskuslikumgi kui mõni tema noorem sugulane. Samas ei ole kõik tehnika kasutamisel nii osavad. „Kui vanavanem läheb oma ID-kaardi murega lapse-lapse juurde, siis võib see lapselaps olla sama oskamatu kui eakas. Näiteks teismeline ei pruugi olla kunagi kasutanud oma PIN-koodi, tal ei ole olnud vaja oma digilugu vaada-

ta või mingeid dokumente digiallkirjastada. Perelt ei pruugi abi saada,“ tõdes ta.

Sageli kaasneb eakatel uue tehnikavidina saamisega hirm, kuna neile ei ole näidatud muud kui seda, kuidas masinat sisse ja välja lülitada. „Me ütleme alati koolitustel, et ärakarda asju proovida, aga mõned ikka ei julge tehnikaga midagi uut teha ja katsuvad neid asju väga hellalt,“ kirjeldas Rood.

Koolitusel osalejad käituvad erinevalt. „Osale teed tunniajase koolituse ära ja ta tahab kohe veel proovida. Tal on julgust asju ise katsetada. Teised tulevad ikka tagasi ja käivad kuni neli korda õppimas. Nad tahavad lisakinnitust, et kas nad ikka teevad asju õigesti,“ sõnas Rood.

Igasuguste uuenduste puhul on sageli hirm pahavara ja viiruste ees. Eriti juhtudel, kui eaka kasutaja ja masina vahel on keelebarjäär. „Kui inimesele on antud kätte ingliskeelne arvuti ja ta seda keelt ei mõista, siis on see tõesti probleem. Õnneks on uuemates vidinates võimalik ka eesti keeles tegutseda,“ sõnas Rood.

### Vaja on püsivat lahendust

Küberturvalisuse ekspert Peeter Marvet märkis, et keelebarjääri tunnevad ka venekeelsed vanurid, kellele ei piisa eestikeelsest tarkvarast. „Eakas venekeelne elanik jääb ka eesti- või ingliskeelse süsteemiga lihtsalt hätta,“ nentis ta.

Selle aasta lõpuni kestab RIA kampaania „Ole IT-vaatlik“. Sel-

le teema selgitamiseks tulid 30. oktoobril kokku nii RIA, raamatukogude, koolitajate kui ka IT-süsteemide arendajate esindajad. Kampaania koostööpartnerid leidsid, et eakatele valmistab digimaailmas kõige rohkem probleeme see, kuidas kasutada igapäevaelus vajalikke e-teenuseid. Nende elavast arutelust paistis läbi, et väarikamas eas inimesed on kiirelt arenevas riigis pandud sundolukorda. Kui igasugused kampaaniad on tänuväärtsed ja kasulikud, on kõik sellega seotud ühel nõul, et vaja oleks püsivat lahendust.

Marvet tõi välja, et riigi e-teenuste programmeerijad peaksid kindlasti meeles pidama eesmärki teha süsteemid võimalikult lihtsaks ja arusaadavaks. „Uue süsteemi kasutamiseks ei oleks vaja hakata kedagi selle jaoks koolitama. Teenus peab kõigile olema arusaadav,“ sõnas ta.

Riikliku lahendusena toodi välja töötukassa arvutikoolitused, kuhu on oodatud lisaks uue töökoha otsijatele ka teised huvilised.

Kõlama jäi seisukoht, et võiks kaasa aidata sellele, et väarikamas eas inimesed ka ise üksikuid aitasid. Ivi Proos tõdes: „Koolitustelt on näha, et on eakaid, kes küsivad, mis asi see brauser on. Sageli võiks kolmandik koolitusele tulnud inimestest seda küsijale seletada. Oleks vaja isetoimivaid initsiatiive, kuidagi sõbralikult võiks proovida kogukonda tekitada. Maapiirkondades toimib see väga hästi. Seal ongi raamatukogud kohad, kus kogunetakse ja jagatakse teadmisi. Kui on lihtne probleem, siis aitab teine senior, kui mingi raskem asi, siis võib kuskile edasi minna.“



JAGAVAD E-TARKUST: Vanurite digipädevuse tõstmisele aitavad kaasa (vasakult) Kristina Rood, Margus Noormaa, Sirje Terev, Tiit Soorm, Ivi Proos ja Peeter Marvet.